

Med sprehodom po mestu ste vizložbi opazili natančno takšne čevlje, kot ste si jih že dolgo želeli. Stopili ste v trgovino in čevlje pomerili – bili so udobni in izgledali so odlično! Seveda ste jih takoj kupili in že naslednji dan obuli za poslovni dogodek. A preživeli niso niti enega celega dneva – po povratku domov ste opazili, da se je skoraj v celoti odlepil podplat. Kaj lahko storite?

Morda pa ste kupili prenosni računalnik, ki je nekaj mesecev po nakupu dobro deloval, nato pa se je kar naenkrat pokvaril ekran. Prenosni računalnik je sicer še v garanciji, a popravila vedno tako dolgo trajajo, vi pa računalnik nujno potrebujete za delo. Imate še kakšno drugo možnost?

Ste naročili pisalno mizo, pa v paketu ni bilo vseh sestavnih delov? Vaša nova vodoodporna jakna sploh ni vodoodporna? Po meri narejene zavese so prekratke, čeprav ste prodajalcu posredovali povsem pravilne dimenzije?

Takšna in podobna vprašanja si gotovo tudi vi večkrat zastavljate. Pa veste, kako lahko ukrepate?

**Če je s kupljenim izdelkom kaj narobe, vam zakon daje pravico uveljavljanja stvarne napake.**

Na naslednjih straneh vam želimo predstaviti, kje, kako in kdaj lahko to pravico uporabite in uspešno rešite težavo.

Ko kupujete nov izdelek, seveda upravičeno pričakujete, da bo takšen, kot je bilo dogovorjeno. Prodajalec vam je takšen izdelek tudi dolžan izročiti, saj ste ob nakupu z njim sklenili pogodbo, pri čemer ni pomembno, ali je ta sklenjena v pisni obliki ali ne.

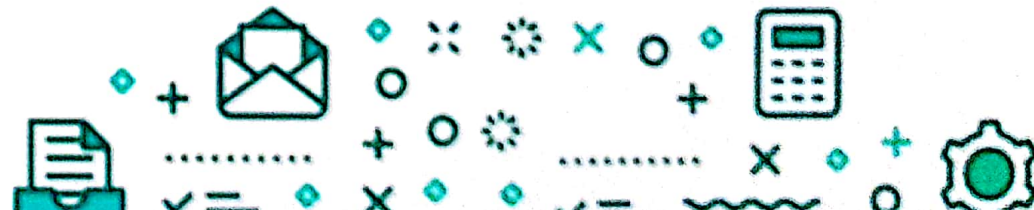
Če kupljeni izdelek ni skladen s pogodbo, torej ima napako ali celo več napak, odgovornost za takšne napake nosi prodajalec. Prodajalec svoje odgovornosti za stvarne napake ne more omejiti ali izključiti z nobenim pogodbenim določilom. Pravica uveljavljati stvarno napako vam pripada po zakonu, zato se ne pustite prepričati v nasprotno.



#### NAPAKA JE STVARNA:

- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupujete, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana;
- če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Primernost blaga za normalno rabo se presoja glede na običajno blago enake vrste, upoštevajo pa se tudi vse prodajalčeve izjave o značilnostih blaga, ki jih je dal z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na blagu samem.





Da si boste lažje predstavljali kaj je stvarna napaka, pa tudi kaj ni, si oglejte nekaj običajnih življenjskih situacij, v katerih bi lahko/ne bi uspeli z uveljavljanjem stvarne napake.



*Izbrali ste bralno lučko v modri barvi. Ko ste doma odprli škatlo, je bila v njej bralna lučka v rumeni barvi.*



*Kupljeni zvočniki so po nekaj mesecih kar naenkrat prenehali delovati.*



*Kupili ste novo odejo, doma pa ugotovili, da se ne ujema z barvo sten v vaši spalnici.*



*Stenska ura, ki ste jo nedavno kupili, se je ustavila. Tudi menjava baterij ne pomaga.*



*Kupljena cvetlična vaza vam je ob odhodu iz trgovine padla iz rok in se razbila.*



*Obleko ste kupili, ker vam je prodajalec zagotovil, da je ni potrebno likati. Že po prvem pranju je bilo likanje še kako potrebno.*



*Prebrali ste le nekaj strani kupljene knjige in ugotovili, da je dolgočasna in da vam vsebina ne ustreza.*

# Za katere izdelke lahko uveljavljate stvarno napako?



Stvarno napako lahko uveljavljate za prav vsak izdelek, ki ste ga kot potrošnik kupili od pravne osebe – prodajalca, če ne deluje, če nima lastnosti, ki bi jih moral imeti, ali kako drugače ni skladen s pogodbo.

Pravice, predstavljene na teh straneh, vam pripadajo na podlagi Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot), ki ureja potrošniška razmerja, torej razmerja med:

➔ **POTROŠNIKOM** – fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti

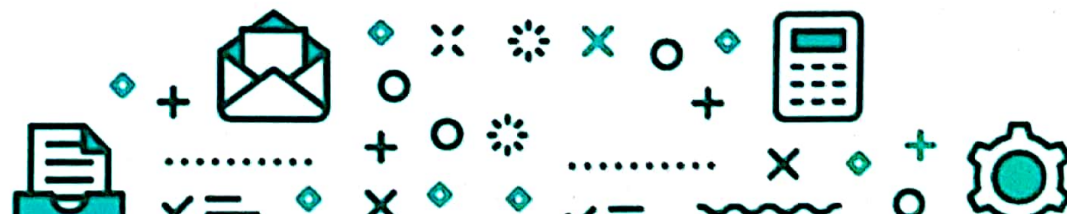
in

➔ **PODJETJEM** – pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost ne glede na njeno pravnoorganizacijsko obliko ali lastninsko pripadnost.



*Od posameznika, fizične osebe, ste kupili rabljen avtomobil. Že čez nekaj tednov se je na vozilu pokazala večja okvara. Lahko uveljavljate stvarno napako po ZVPot?*

**NE.** Pri pravnih poslih med fizičnimi osebami ne gre za potrošniško razmerje. V teh primerih torej ne morete uveljavljati enakih pravic, ki bi vam pripadle po ZVPot, če bi rabljen avtomobil kupili od podjetja. Proti prodajalcu – fizični osebi – lahko uveljavljate zahteve iz naslova stvarne napake le v skladu z določili Obligacijskega zakonika. Ta so manj ugodna kot določila ZVPot, hkrati pa imate za razrešitev morebitnih konfliktov na voljo zgolj sodno pot.





# Kakšne so vaše pravice?

Izdelek, ki ste ga kupili, ima stvarno napako. Radio se ne prižge, omara, ki so vam jo dostavili, ni enakih dimenzij, kot ste jo naročili, jopica je ob šivu natrgana. Ne veste, ali ste upravičeni do zamenjave ali celo do vračila denarja?

## Sami lahko izberete, kaj boste zahtevali!

Zakon o varstvu potrošnikov vam v primeru napak na izdelku omogoča izbiro med štirimi možnostmi. Od prodajalca lahko zahtevate, da:

- ➔ **odpravi napako** na blagu ali
- ➔ **vrne del plačanega zneska** v sorazmerju z napako ali
- ➔ blago z napako **zamenja** z novim brezhibnim blagom ali
- ➔ **vrne plačani znesek**.

V vsakem primeru imate tudi pravico, da od prodajalca zahtevate povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, prenoza in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti prodajalca iz naslova stvarne napake.



*Vrnimo se k čevljem, pri katerih je že prvi dan uporabe odstopil podplat. Z njimi ste se vrnil v trgovino in zahtevali vračilo denarja. Prodajalec vam je pojasnil, da denarja ne vračajo, čevlje vam lahko edino zamenja. Pokaže vam še tablico ob blagajni, na kateri piše enako. Je postopal pravilno?*

**NE.** Možnost izbire med zahtevki vam daje sam zakon. Prodajalec vam te možnosti na noben način ne more omejiti. Če napaka na izdelku ni sporna in jo priznava, vam je dolžan ugoditi in vrniti kupnino.



*Kaj pa pokvarjeni prenosni računalnik, ki je sicer še v garanciji? Z njim ste se oglasili v trgovini, kjer ste ga kupili, prodajalec pa vas je usmeril na garancijsko popravilo. Čeprav ste spraševali, ali obstaja še kakšna druga možnost, vam je zagotovil, da imate na voljo le popravilo. Ali to drži?*

**NE.** Prenosni računalnik sodi med izdelke, za katere je izdaja garancije obvezna, a to ne pomeni, da za tovrstne izdelke stvarne napake ne morete uveljavljati. Tudi tu je izbira vaša. Če uveljavljate pravice iz garancije, lahko najprej res zahtevate zgolj popravilo. Prav tako pa se lahko odločite tudi za uveljavljanje stvarne napake, kjer lahko izbirate med vsemi štirimi prej navedenimi zahtevki.



*Kaj pa če ste se vseeno odločili za popravilo prenosnega računalnika? Prodajalec napako priznava, a vam želi zaračunati dele, ki jih je potrebno zamenjati. To lahko stori?*

**NE.** Če je na izdelku stvarna napaka, v zvezi s tem za vas ne smejo nastati dodatni stroški. Prodajalec vam nadomestnih delov ne sme zaračunati.





# Z izdelkom je nekaj narobe – kako postopate?



Prodajalca morate pravilno in pravočasno obvestiti o napaki.

Obvestilo o napaki prodajalcu lahko sporočite:

- osebno, pri čemer vam mora prodajalec izdati potrdilo ali
- ga pošljete v prodajalno, kjer je bila stvar kupljena, ali pa zastopniku prodajalca, s katerim ste sklenili pogodbo.

V obvestilu o napaki morate natančno opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Izrecno navedite, da uveljavljate stvarno napako na izdelku in opredelite, kaj zahtevate (popravilo, menjavo, vračilo kupnine, vračilo dela kupnine?). Pri tem si lahko pomagata z osnutkom obrazca, ki ga najdete na predzadnji strani te brošure.

## V KOLIKŠNEM ČASU LAHKO UVELJAVLJATE STVARNO NAPAKO?

O napaki morate prodajalca obvestiti v roku dveh mesecev od dneva, ko ste napako odkrili. Svoje pravice lahko uveljavljate v največ dveh letih od prevzema izdelka. Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena.

To velja za nove izdelke. Če ste kupili rabljen izdelek, lahko stvarno napako uveljavljate največ v enem letu od prevzema izdelka.



*Pokvaril se vam je tiskalnik. Poklicali ste v trgovino, kjer so vam zagotovili, da vas pokličejo nazaj z nadaljnjimi navodili. Povratnega klica pa ni in ni bilo.*

Kot potrošnik ste vezani na rok, v katerem lahko uveljavljate stvarno napako, prav tako pa je prodajalec vezan na rok, v katerem vam mora odgovoriti. V izogib nesporazumom, ali ste podali zahtevek iz naslova stvarne napake in kdaj ste ga podali, priporočamo, da o stvarni napaki prodajalca obvestite pisno, po pošti s povratnico. Tako boste imeli konkretna dokazila, kaj in kdaj ste zahtevali in kdaj je prodajalec vaš zahtevek prejel.



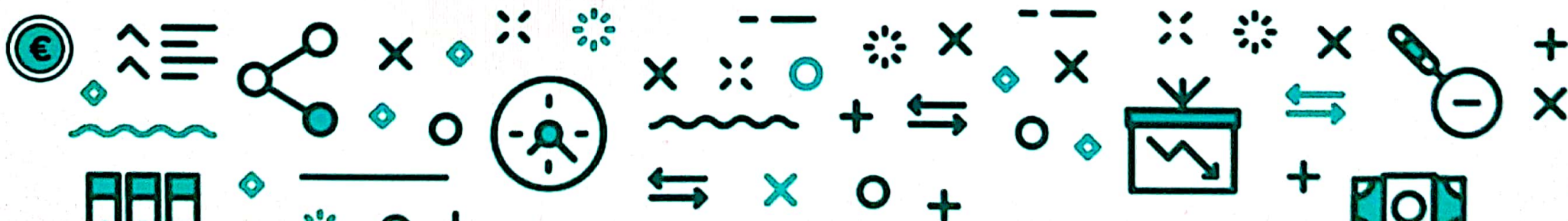
*Pokvarjeni tiskalnik ste odnesli v trgovino, kjer ste ga kupili, a tudi po enem mesecu se ni zgodilo še nič.*

Ko uveljavljate stvarno napako, ki jo sporočite osebno, zahtevajte od prodajalca, da vam izda potrdilo z datumom, opisom napake in vašim zahtevkom. To je namreč skladno z zakonom dolžan storiti.



*Kupili ste hlače, ko pa ste jih doma pomerili, ste ugotovili, da vam niso všeč. Lahko uveljavljate stvarno napako?*

**NE.** Če želite vrniti izdelek s katerim ni nič narobe, ga prodajalec ni dolžan sprejeti nazaj. Od poslovne prakse vsakega posameznega trgovca pa je odvisno, kako bo obravnaval takšno zahtevo. Mnogo trgovcev sicer omogoča vračilo izdelka v npr. 8 dneh, kar je pogosto navedeno tudi na računu, vendar pa gre pri tem le za dobro poslovno prakso posameznega trgovca in ne za zakonsko obveznost.





# Prodajalca ste pravilno obvestili o napaki – kaj sedaj?

## ➔ Prodajalec napako priznava

Če obstoj napake na blagu ni sporen, mora podjetje čimprej, vendar najpozneje v roku osmih dni, vašemu zahtevku ugoditi.

## ➔ Prodajalec napake ne priznava

Podjetje mora pisno odgovoriti potrošniku na zahtevek najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj napake na blagu sporen.



Niste prejeli odgovora v 8 dneh? Obrnete se lahko na Tržni inšpektorat RS, ki podjetju zaradi opustitve zakonske obveznosti odgovora lahko izreče globo.



*S strani podjetja ste sicer prejeli odgovor v osmih dneh, a v dopisu je pisalo le, da napako priznajo, denar pa vam bodo vrnili šele konec prihodnjega meseca, ker je takšna njihova plačilna dinamika. Vi se s tem ne strinjate.*

Podjetje lahko pozovete, da vračilo denarja nemudoma izvede. Zakon določa, da mora podjetje v primeru uspešno rešene reklamacije ugoditi vašemu zahtevku najpozneje v roku 8 dni. Zgolj odgovor, da boste denar nekoč prejeli, ne zadošča. Podjetje na ta način ne sme podaljševati zakonsko določenega roka.

# Ste s strani prodajalca prejeli zavrnilni odgovor?

Kdo mora dokazovati obstoj napake v primeru, da prodajalec vašemu zahtevku ne ugodí, je odvisno od tega, kdaj ste podali zahtevek iz naslova stvarne napake.



Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku 6 mesecev od izročitve.

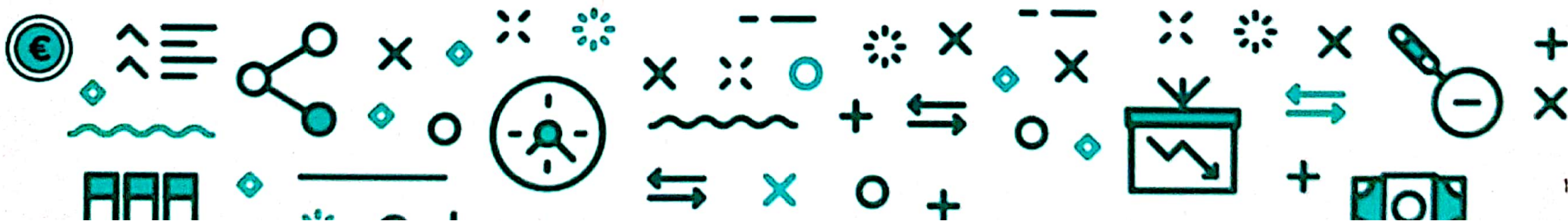
➔ V prvih šestih mesecih od prevzema izdelka je prodajalec tisti, ki mora dokazovati, da je vaša reklamacija neupravičena, torej da izdelek nima napake.

➔ Po preteku 6 mesecev od prevzema izdelka morate obstoj napake dokazovati vi. V tem primeru boste morali predložiti mnenje sodnega izvedenca, ki bo potrdil, da gre za napako na izdelku.



*Na kupljenem izdelku se je napaka pojavila že en mesec po nakupu. Prodajalca ste o napaki pravilno in pravočasno obvestili. Prejeli ste odgovor v 8 dneh, ki pa je brez kakršnekoli obrazložitve – zgolj obvestilo, da vašemu zahtevku ni bilo ugodeno.*

Dokazno breme glede obstoja napake je v prvih šestih mesecih po nakupu na strani prodajalca. Zgolj pavšalna zavrnitev zahtevka tako ne zadošča, ampak od prodajalca lahko zahtevate, da svojo odločitev ustrezno strokovno utemelji.





# Kaj pa storitve?



*Prodajalec je vaš zahtevek zavrnil, ker niste priložili računa. Je postopal pravilno?*

Ko uveljavljate stvarno napako na izdelku, morate na takšen ali drugačen način izkazati, da ste izdelek kupili pri prodajalcu, na katerega ste se obrnili. Zakon pa nikjer ne določa, da lahko to storite izključno z računom. Tako boste sicer nakup najlažje dokazali, ni pa to edini način. Če ste nakup opravili s kartico, lahko to izkažete tudi z izpiskom plačilne oz. kreditne kartice. Zgolj odsotnost računa ni zadosten razlog za zavrnitev zahtevka.



*Prodajalec je vašemu zahtevku sicer ugodil, a vam namesto vračila kupnine ponuja dobropis. Ste dobropis dolžni sprejeti?*

**NE.** Ker je prodajalec napako priznal, je dolžan vašemu zahtevku ugoditi tako, kot mu to nalaga zakon. Izbrali ste vračilo kupnine, zato mora prodajalec to upoštevati in vam vrniti denar. Dobropis ne šteje kot vračilo kupnine. Če želite, seveda lahko sprejmete tudi dobropis, a pri tem ne pozabite na morebitno časovno omejitev veljavnosti dobropisa.



**Menite, da je prodajalec nepravilno zavrnil vaš zahtevek?**

Po pomoč se lahko obrnete na Tržni inšpektorat RS (v nadaljevanju: TIRS). Ta na vaš predlog lahko izda odločbo, s katero podjetju odredi, naj ugotovi vaš zahtevek. TIRS pa odločbo izda le, če obstoj napake ni sporen, če predložite mnenje sodnega izvedenca, ali če je napaka na drug način nedvoumno dokazana. V nasprotnem primeru vas bo usmeril na uveljavljanje vaših pravic po sodni poti.

Ste obleko odnesli v čistilnico, pa madežev niso odstranili v celoti? Vam je monter napačno vgradil okna? Tudi pri storitvah, ki jih za vas kot potrošnika opravlja podjetje, so vaše pravice enake kot pri izdelkih.

Če je bila storitev opravljena nepravilno, imate od izvajalca storitve pravico zahtevati, da:

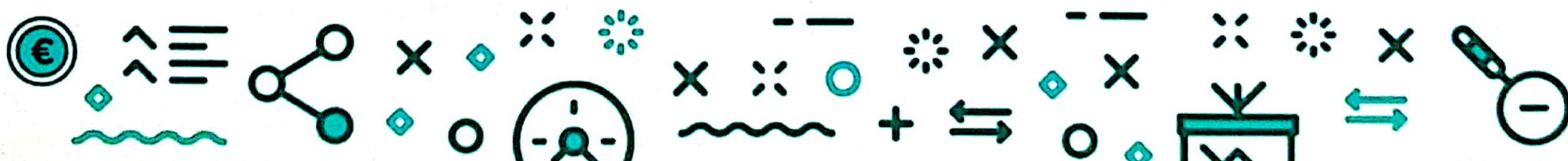
- **odpravi pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi ali**
- **vrne del plačanega zneska v sorazmerju s pomanjkljivostjo pri opravljeni storitvi ali**
- **ponovno opravi storitev ali**
- **vrne plačani znesek.**

Roki, ki so določeni za odgovornost prodajalca za stvarne napake, se smiselno uporabljajo tudi za izvajalca storitve. Tudi pri storitvah, ki niso opravljene v skladu s pogodbo, torej postopate enako kot pri napaki na izdelku.



*Za krajšanje hlač ste se oglasili pri šivilji, ki vam je ob obisku vzela mere. Ko ste skrajšane hlače prevzeli, ste ugotovili, da so še vedno predolge.*

Šivilja bi storitev morala opraviti skladno z dogovorom. Če tega ni storila, lahko zahtevate eno izmed zgoraj navedenih možnosti. Vašemu zahtevku mora ugoditi najkasneje v roku 8 dni, če se ne strinja, da je bila storitev opravljena pomanjkljivo, pa vam mora prav tako v roku 8 dni odgovoriti.





# Kako razrešite spor s prodajalcem?

Vi vztrajate, da gre za napako na izdelku, prodajalec vztraja, da napake ni. V skrajnem primeru boste morali obstoj napake dokazovati po sodni poti. Preden se odločite za to pot, pa imate kot potrošnik na voljo še nekatere druge možnosti.

## TRŽNI INŠPEKTORAT RS

TIRS je pristojen za nadzor nad izvajanjem določil Zakona o varstvu potrošnikov.

- ➔ Prek obrazca na spletnem portalu TIRS lahko zaprosite za pomoč pri reševanju reklamacije iz naslova stvarne napake.
- ➔ Če podjetje ne spoštuje zakonskih obveznosti (npr. rokov za odgovor na vaš zahtevek, vam ne odgovori pisno), lahko podate prijavo.
- ➔ TIRS lahko izda odločbo, s katero naloži podjetju, da ugodi vašemu zahtevku, a le, če obstoj napake ni sporen.

## IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV (IRPS)

Vsak ponudnik blaga ali storitev mora na primeren način objaviti (npr. na spletnem portalu, v splošnih pogojih), ali rešuje spore s potrošniki v okviru izvensodnega mehanizma in pri katerem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS). Prav tako mora objaviti, če ne sodeluje z nobenim izvajalcem.

Če podjetje, pri katerem ste kupili izdelek oz. naročili storitev, to možnost omogoča, pobudo za rešitev spora lahko vložite pri izvajalcu IRPS, ki ga ponudnik navaja.

Tovrstni postopki za vas ne predstavljajo bistvenega stroška, saj je pristojbina omejena na največ 20 EUR.

**Če spora tudi na ta način ne uspete razrešiti, boste morali svoje pravice uveljavljati v postopku pred pristojnim sodiščem.**

**Več koristnih nasvetov in informacij ter obrazec za uveljavljanje stvarne napake v elektronski obliki najdete na spletnem portalu [www.vemveč.si](http://www.vemveč.si).**

Ime, priimek in naslov potrošnika:

Naziv in naslov prodajalca:

## ZADEVA: OBVESTILO O STVARNI NAPAKI

Spoštovani,

V vaši prodajalni sem dne \_\_\_\_\_ kupil/-a: \_\_\_\_\_

Kot dokazilo o nakupu prilagam kopijo računa.

Na izdelku se je pokazala naslednja napaka (podrobnejši opis napake):

Izdelek kot prilogo temu obvestilu vračam, da ga lahko pregledate. Skladno s 37. c) členom Zakona o varstvu potrošnikov zahtevam: (obkrožite eno izmed možnosti, ki vam jih omogoča zakon)

1. odpravo napake;
2. zamenjavo blaga z novim, brezhibnim;
3. vračilo dela plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
4. vračilo plačanega zneska.

**Vaš odgovor pričakujem v roku 8 dni od prejema tega dopisa.**

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

(podpis)

Priloga:  
- kopija računa  
- dokazila